

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**RESOLUTIVE TIC, S.L.**

CIF: B99455933

Avenida de la Autonomía 7, Edificio CIEM, planta  
2

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

RESOLUTIVE TIC SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Maria Zambrano, 31 - Edif. WTCZ Torre Oeste Planta 9  
50018 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Prestación de servicios relacionados con procesos de datos, hosting y programas informáticos, así como sus accesorios y repuestos.

#### 04 - Año comienzo actividad.

Diciembre de 2015

#### 05 - Número de personas empleadas

4

#### 06 - Persona contacto

Javier Guerrero García

#### 07 - E-mail contacto

[javier.guerrero@resolutive.com](mailto:javier.guerrero@resolutive.com)

#### 08.- Página web

<https://www.resolutive.com>

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

### **1.1 Información adicional**

Tenemos personas certificadas y formadas en distintos ambitos de la calidad de los servicios y la seguridad de la información.

Estamos en proceso de valoración de las certificaciones de normas tales como 9001 y 27001 al igual que CSA STAR Certification

### **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

#### **2.1. Información adicional**

Una PYME como la nuestra, realiza un gran esfuerzo en muchas de las tendencias globales, creando empleo y riqueza a nivel local con el compromiso de la cercanía, cumpliendo con nuestras obligaciones legales en todos los ambitos.

Ofreciendo nuestras soluciones en organismos publicos como son las Universidades .

Difundiendo buenas practicas y realizando charlas en centros escolares y fundaciones en los ambitos de la seguridad y concienciación en el ambito de las TIC.

Primando dentro de nuestra empresa la conciliación de la vida familiar, la formación tanto interna como externa.

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

#### **3.1. Información adicional**

Cumplimos con la normativa de gestión del residuo del equipamiento informático como del embalaje.

Así como promocionamos productos con poco impacto de huella de carbono como Lenovo

### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

#### **4.1. Información adicional**

Todos los años, como hemos indicado anteriormente con parte de nuestros clientes dedicamos unas horas de trabajo a la difusión de las buenas practicas en la seguridad TIC, tanto en empresas, colegios (alumnos, docentes y padres), como en charlas dentro de los planes de monograficos de la Fundación Ibercaja, dentro de la geografia de Aragón, La Rioja y Guadalajara.

En el año 2022, hemos realizado más de 20 horas de formación para docentes en centros educativos

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

### **5.1. Información adicional**

Dentro de nuestro labor social, intentamos interactuar con todos los grupos que nos aportan valor para llevar a fin nuestra nuestro proposito anual.

Ponemos de acuerdo fabricantes, proveedores y clientes para llevar a cabo estos planes de difusión dentro de nuestra parte de divulgación, obteniendo hasta hora un resultado excelente a la hora de dicho proposito.

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

### **6.1. Información adicional**

A principio de año proponemos a todos estos agentes las campañas divulgativas a realizar, realizando entrevistas con todos ellos.

Una vez elaborado el plan anual, según vamos realizando esta labor, realizamos las encuestas de mejora y de los campos de interes de las pesronas que acuden a las jornadas que realizamos dentro de las empresas y organizaciones.

## **Gobierno de la organización**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

### **7.1. Información adicional**

Al ser una empresa pequeña y de reciente creación dicho conocimiento recae sobre las personas que realizan estas labores

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

### **8.1. Información adicional**

Todas las acciones que se realizan son informadas a todas las personas que trabajan con nosotros, con el fin de llegar al maximo numero de personas dentro de todos los ambitos de realición.

Objetivos cualitativos:

1. Permanencia en la empresa y cumplimiento del objeto del contrato.

2. Cumplimiento del horario establecido.
3. Trato cordial y disciplinado.
4. Correcto código de vestimenta.
5. Implicación en el proyecto RESOLUTIVE TIC .
6. Cumplimiento de la directiva anticorrupción.
7. Cumplimiento del código ético profesional.
8. Compartición de los contenidos generados.
9. Participación en sesiones formativas internas.
10. Carácter consciente y participativo.
11. Correcto desempeño de las tareas asignadas.
12. Especialización en el puesto desarrollado.
13. Participación en la generación de buen ambiente laboral con los compañeros.
14. Correcta interacción con todas las personas que integran la Organización.

## **Plan de Responsabilidad Social**

**9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

### **9.1. Información adicional**

Anualmente con la experiencia del año anterior, generamos nuestras acciones del año por venir.

**10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

### **10.1. Información adicional**

Principalmente presupuestarios y de evolución con respecto a lo realizado en años anteriores. Se indican a los responsables de la organización para su difusión.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

#### **11.1. Información adicional**

Se lleven dos controles en este sentido.

1. Cuando se realiza la acción, donde conocemos la satisfacción de las personas que acuden a nuestras acciones.
2. A final de nuestro plan anual con un FOCUS a clientes sobre dichas acciones

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

Con la experiencia de estos años junto con las encuestas y FOCUS a clientes, realizamos la correcciones de cara al año siguiente.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

#### **13.1. Información adicional**

Todos los productos que desarrollamos , analizamos su existencia en el mercado y las posibles mejoras con respecto a lo hayado.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

#### **14.1. Información adicional**

Nuestros servicios están orientados a la concentración de recursos sobre máquinas externas, donde el impacto medio ambiental es menor que el distribuido, así como su consumo energético

### **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

#### **15.1. Información adicional**

Realizamos reuniones de seguimiento de los servicios de forma periódica con nuestros clientes, y si detectamos alguna falla del mismo, indicamos de forma proactiva a los mismo de forma inmediata.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **16.1. Información adicional**

Toda la información se le facilita a nuestro cliente en la fase de diseño de la solución o si bien es un producto llave en mano con el proyecto de personalizado y con el servicio de consulta pertinente para cualquier aclaración, poniendo dicha aclaración en la oferta del cliente.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

## **Satisfacción de las personas empleadas**

**17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

### **17.1. Información adicional**

Realizamos como mínimo un par de reuniones y comidas de trabajo con empleados para ver el estado de satisfacción de los mismos, fuera del ámbito laboral.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

### **18.1. Información adicional.**

Al ser una PYME y actualmente con un número pequeño de empleados, no permite seguir los criterios de igualdad de oportunidades sin realizar ningún tipo de discriminación

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

**19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La filosofía de la empresa es la conciliación de empresa y familia, dando todas las posibilidades a nuestros empleados para la facilidad del trabajo desde casa o cualquier ubicación.

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

### **20.1. Información adicional.**

Existe un plan de formación anual en el ámbito de nuestras funciones, destinando parte de nuestro beneficio al mismo

**21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

### **21.1. Información adicional.**

Se realiza un análisis de necesidades y formaciones asignadas por cliente y técnico, formando en materias nuevas todos los años al personal técnico. Y asistiendo a eventos a la parte comercial

## **Seguridad y Salud**

### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

#### **22.1. Información adicional.**

Se dispone de una evaluación de los puestos de trabajo por parte de una Mutua para asegurar la calidad del puesto y cumplimiento de normativa

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

##### **23.1. Información adicional.**

Trabajamos con la mayoría de fabricantes que tienen en cuenta los criterios tanto de consumo como medioambiental (huella carbono) como es Lenovo.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

##### **24.1. Información adicional.**

Existe el criterio de compra en proveedor local, y el de calidad exigido en nuestra ISO9001

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

##### **25.1. Información adicional.**

Divulgación de la seguridad TIC, desde los menores a las personas que manejan equipos de informática en las empresas

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

**26.1. Información adicional.**

Siendo una de nuestras líneas de negocio la seguridad de la información, tratamos de alinear nuestro negocio y conocimiento a la parte de divulgación de los mismos, mediante proyectos y campañas.

**Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

**27.1. Información adicional**

Se informa de todos los eventos y talleres que realizamos en este sentido con el fin de llegar al máximo número de personas posible, al igual que incentivar las iniciativas en dicha materia.

**Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

**28.1. Información adicional**

Tratamos de difundir dichos eventos por todos los medios posibles, linkedin, entrevistas en medios, campañas de radio (de nuestros clientes), páginas web, y todos los medios de comunicación a nuestra alcance, incluso grupos de whatsapp.

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

**29.1. Información adicional.**

Al tener como parte de la sociedad de la empresa dedicada a ello, y al convivir en la misma sede, estamos cumpliendo con su norma en este sentido como es la 14001

**Compromiso frente al cambio climático**

**30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso**

## **público de la organización para prevenir la contaminación?**

### **30.1. Información adicional.**

En el caso que en algún momento nos ha afectado como ha sido la destrucción de material informático, lo hemos realizado siguiendo escrupulosamente la normativa vigente, utilizando los gestores de residuos homologados

## **Economía circular**

### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

#### **31.1. Información adicional**

En las renovaciones tecnológicas de nuestros clientes, el material retirado pasa por un servicio de donación y adecuación para los colegios de Zaragoza.

## **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

#### **32.1. Información adicional**

Se hace una comunicación vía mail aprovechando eventos u ocasiones especiales.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

#### **34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

#### **35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La divulgación que llevamos acabo desde el comienzo de nuestra andadura empresarial, colaborando con todos los agentes involucrados en el mismo.

Usuarios, Clientes, proveedores etc..colaborando de forma continuada con todos ellos.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Mejora en los procesos de elaboración y actuación , así como la consecución de certificación de los mismos.

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**